

【評価対象年度 2019年度】

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	デイサービスあいはら		
施設概要	【所在地】町田市相原町3174番地 【開設年月】2005年10月 【開館日時】月曜日～土曜日(12月29日～1月3日を除く)／8時30分～17時15分 【建物面積】599.19㎡ 【建物内容】1階(410.48㎡)、2階(188.71㎡)、食堂・訓練室、多目的室(2室)、相談室(2室)、浴室、厨房 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上2階建		
設置目的	市内の介護を要する在宅の高齢者等を通所させ、介護保険法に基づくサービス等を提供することにより、その者が尊厳を保持し、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援するため。		
設置根拠法令・条例	町田市高齢者在宅サービスセンター条例		
所管部課	いきいき生活部高齢者福祉課	問合せ先	042-724-2141
施設ホームページURL	http://aihara-yamayuri.org/dayservice.html		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 相原やまゆり会	法人番号	6012305000420
指定管理者所在地	町田市相原町3677番地		
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日		
指定管理業務の内容	介護保険法、町田市高齢者在宅サービスセンター条例に基づき、以下に示す事業を行う。 ・法第8条第7項に規定する通所介護 ・法第115条の45第1項第1号ロに規定する第一号通所事業		
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
意見箱(ご利用者用)の設置によるリアルタイムでのニーズ把握	2023年度	利用者アンケート調査にて、「意見箱の認知度」と「意見箱の利用意向」について調査し、状況を把握した。
ノルディックウォーキング事業の実施	2023年度	デイサービスで週2～3日実施し、実績を作っている。
掲示板設置による地域住民への情報発信	2023年度	道路に面した場所に設置。デイの情報誌とイベント案内を掲示している。

3. 昨年度の課題

内容	自主事業の充実(地域への情報発信を強化)、満足度の高い機能訓練を考える
----	-------------------------------------

4. 総合評価及び所見

総合評価	B	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	「2.選定時の提案内容」の各項目について、2023年度の達成に向け適切な進捗管理が確認できた。 「3.昨年度の課題」への対応状況については、ノルディックウォーキング事業を本格実施させ、自主事業の充実を達成している。今後も継続して行ってほしい。 「5.サービスの質に関する評価」及び「6.業務履行状況の確認」について、項目ごとに資料が整備されており、適切な履行が確認できた。 来年度に向けては、アンケート回収率の向上に取り組むと同時に、利用者へ意見箱を周知する方法を検討することで、利用者満足度や利用率の改善につなげてほしい。	
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	地域への情報発信として、掲示板を設置し、デイサービス通信や利用者募集等の案内を掲示した。地域交流として考えていたノルディックウォーキング講習を機能訓練の一環としてデイ利用者対象に実施。敷地内に100mコースを作り、希望者に指導した。また、地元小学校の6年生環境教育の授業に講師として2名参加して里山づくりを指導した。 年度後半にイベント(ノルディックウォーキング教室、アニマルセラピー)を企画していたが、新型コロナウイルスの影響ですべて中止となった。 デイ用送迎車を使った地域高齢者買い物支援については、高齢者支援センターと調整中(新型コロナウイルスの影響により中断)。	

【評価対象年度 2019年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者満足度調査】

調査概要	【調査期間】 2020年3月10日～3月21日 【配布枚数】 75枚 【回収枚数】 51枚 【回収率】 68% 【調査方法】 回収用封筒を配布し、無記名で回収ボックスに投函。
------	--

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度	A:85%以上 B:70%以上～85%未満 C:70%未満	85%	93.5%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	85	90	90	95	95
実績値	93.5				

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
利用率 (1日あたり平均)	A:90%以上 B:80%以上～90%未満 C:80%未満	85%	81.0%	B	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	85	85	90	90	90
実績値	81.0				

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
意見箱設置の認知度	A:80%以上 B:60%以上～80%未満 C:60%未満	70%	29.3%	C	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	70	75	80	85	90
実績値	29.3				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	利用者満足度調査の回答結果は満足度がA評価となったが、回収率は68%に留まったため、アンケート回収ポストの設置や、回収期間を長く設定するなど見直しを検討してほしい。 利用率については、概ね80%台で推移している。利用率向上に向けたPR活動など、積極的な取り組みを継続して行ってほしい。 意見箱設置の認知度については目標を下回る結果となったため、定期的に周知の機会を設けるなどの取組を行い、認知度改善に努めてほしい。

【サービスの質に関する評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない

【評価対象年度 2019年度】

6. 業務履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	平等・公平な取扱い	利用希望者全ての受入	介護度に関係なく、先着順で利用登録を行ったことをヒアリングで確認。	適
	サービス内容の公開	パンフレット、ホームページなどでサービスの内容を公開	ホームページ、ダイ通信等でサービス内容を周知していることを各種媒体で確認。	適
施設・管理の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	自己評価を年に1回実施していることを東京都の自己点検票で確認。	適
	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	エレベーター、自動ドア、消防設備などの点検実施を保守点検表で確認。	適
情報公開・個人情報保護	個人情報の適切な保管	保管場所のセキュリティを確保	紙媒体は鍵付き書庫で管理し、PCデータはパスワードにて保護していることをヒアリングで確認。	適
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	契約時に制度について説明していることを契約書で確認。	適
要望対応	対応記録の共有	要望・苦情記録簿等による情報共有	報告書を作成し、情報共有していることを報告書で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に契約書で説明し、施設内にも相談窓口を掲示していることを重要事項説明書で確認。	適
危機管理	緊急時に備えた体制	マニュアルに沿った指導訓練の実施	各種マニュアルを整備し、火災・地震の避難訓練を1週間連続で実施していることを実施記録で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	施設賠償責任保険、傷害保険、自動車保険に加入していることを保険証券で確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	研修計画に基づく内部研修の実施や外部研修への参加を研修記録等で確認。	適
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	職種に応じた適切な人員配置がされていることを人員配置表で確認。	適
管理経費の縮減	管理経費の縮減に向けた取り組み	光熱水費や消耗品などの経費の縮減	待機電力のカット、消耗品の発注先を定期的に見直しを行っていることをヒアリングで確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電、節水の張り紙の他、年間のエネルギー消費について、啓発に努めたことをヒアリングで確認。	適
地元貢献	地域教育機関等との交流	実習生や仕事体験・ボランティアの受け入れ	中学生の職場体験、小学生、幼稚園との交流会を実施したことを交流記録で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員34名中25名が町田市民であり、割合が74%であることを職員名簿で確認。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	各項目について、記録書類が整備されており、適切な履行が確認できた。 【特に良かった点】 研修受講計画を作成し、事業所内・事業所外含めて様々な内容の研修に職員が参加していることが確認できた。職員が研修で得た学びを事業所内のマニュアル等に反映し、より良いマニュアル作成に活用してほしい。

【評価対象年度 2019年度】

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位:千円

項目	年度	2019		2020		2021		2022		2023	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	0	0	0		0		0		0	
	利用料金	56,900	56,838	58,000		59,050		59,550		60,500	
	自主事業	0	2	0		0		0		0	
	その他	4,300	4,334	4,380		4,400		4,450		4,500	
	計	61,200	61,174	62,380	0	63,450	0	64,000	0	65,000	0
支出	人件費	36,500	43,605	36,750		37,000		37,250		37,500	
	維持管理経費	13,002	15,202	13,287		13,435		13,595		13,890	
	自主事業	0	0	0		0		0		0	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	49,502	58,807	50,037	0	50,435	0	50,845	0	51,390	0
総計(収入-支出)		11,698	2,367	12,343	0	13,015	0	13,155	0	13,610	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位:%

年度	2019	2020	2021	2022	2023
経常利益率	1.1				
負債比率	105.8				

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できていた。